



**Secretaria de Estado de  
Infraestrutura e Obras Públicas  
Ouvidoria**

**Relatório do 1º trimestre do Exercício de 2026.**

**Secretário de Estado**

**Raul Marques Fanzeres**

A partir de 20 de março de 2026

**Uruan Cintra de Andrade**

Até 20 de março de 2026

**Secretária Executiva**

**Carla Pedrosa**

**Chefe de Gabinete**

**Natasha Pinheiro**

**Controladora**

**Ana Cristina Damy**

**Ouvidora**

**Regina Célia Vieira Ferreira**

**Substituto Eventual – Vitor Cesar Araújo Nogueira**

**“A arte de ouvir é, também, a ciência de ajudar”**

Joanna de Angelis

Em cumprimento a Resolução CGE n.º 13 de 02 de maio, publicada em 03 de maio de 2019.

## I – INTRODUÇÃO

Apresentamos relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no **1º trimestre do Exercício de 2026**.

Registramos que este documento segue a legislação específica voltada para as Ouvidorias Setoriais, e, por sua relevância mantemos as especificações das questões que envolvem as Ouvidorias Públicas, bem como suas respectivas competências.

**A Ouvidoria** é o instrumento de participação que contribui para o controle social e para a defesa do direito do cidadão, mediante a escuta qualificada desses cidadãos e a análise crítica de possíveis reclamações, solicitações, denúncias ou sugestões, possibilitando identificar problemas ou falta de informações no site do órgão ou entidade, auxiliando os gestores na implementação de ações para a melhoria dos serviços e das informações prestadas à sociedade.

Define-se ainda a **Ouvidoria Pública** como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e inclusive elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública do órgão ou entidade de sua jurisdição.

Consideramos como nossa **MISSÃO**, “Promover a integração entre a Sociedade e a SEIOP, atendendo as demandas dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria em busca de informações qualificadas, de forma transparente e respeitosa”.

Definimos como **VISÃO** desta Ouvidoria, “A atuação como canal efetivo de comunicação com a Sociedade, fortalecendo o exercício da democracia na Gestão Pública, no âmbito da SEIOP”, e

Consideramos como nossos **VALORES**: “**Profissionalismo**; Compromisso quanto ao melhor atendimento ao Cidadão que procura esta Unidade de Ouvidoria; Ética; Integridade e Transparência “.

**As competências da Ouvidoria SEIOP estão baseadas no art.º 3º da Resolução CGE n.º 13/19**, a saber:

I – Gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, no âmbito do órgão ou entidade, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis;

II – Realizar a intermediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

III – Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV – Velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do seu órgão ou entidade que integra;

V – Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI – Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública;

VII – Executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito de seu órgão ou entidade que integra;

VIII – Produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IX – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X – Zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade;

XI – Cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, e

XII – Informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

**Também o Decreto nº 46.873/19**, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, no seu artigo 23, **trata das competências das Unidades de Ouvidoria:**

- ❖ Realizar a mediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;
- ❖ Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de transparência e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Produzir relatórios gerenciais semestrais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência;
- ❖ Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- ❖ Promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- ❖ Informar à OGE a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria e de transparência;
- ❖ Promover campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos no âmbito de seu órgão ou entidade, e
- ❖ Cumprir outras regulamentações e determinações exaradas pela CGE, por intermédio da OGE.

Podemos ainda acrescentar que também **compete à Ouvidoria promover o exercício da Cidadania, estreitando laços com a sociedade, tornando a atividade institucional de Ouvidoria reconhecida pela população.**

## II – FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

As demandas relativas às comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões devem ser realizadas por intermédio do **Sistema OuvERJ**, sistema este disponibilizado em trabalho conjunto do PRODERJ e da OUVIDORIA E TRANSPARENCIA GERAL DO ESTADO, da CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, que a partir de 04 de dezembro de 2023.

Caso o interessado não possa ter acesso a essa plataforma poderá utilizar os Formulários de **“Requerimento de Acesso à Informação”** disponíveis em <https://www.rj.gov.br/seiop/node/67>

Estes formulários, devidamente preenchidos, poderão ser entregues no Gabinete da SEIOP (Av. Presidente Vargas, 1100 – 10º andar) para que seja providenciada, por esta Ouvidoria, a devida inclusão do seu teor no sistema OuvERJ, bem como para que sejam tomadas todas as providencias, de forma que a informação solicitada chegue ao Cidadão requisitante.

O endereço eletrônico [ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br) também pode ser utilizado para acesso inicial a esta Ouvidoria SEIOP, entretanto, não deve ser utilizado para assuntos que, por regra legal, devam ser encaminhados via Sistema OuvERJ, ou seja, encaminhamento de reclamações, solicitações de informações, denúncias ou sugestões.

## III – POSIÇÃO DAS DEMANDAS PENDENTES DE CONCLUSÃO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2025

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPONSÁ VEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
<b>4º TRIMESTRE 2025 – RESPONDIDO EM 2026</b>							
<b>202512231659108 DENUNCIA</b>	23/12/ 2025	22/01/ 2026 Prorroga do 21/02/ 2026	20/02/ 2026	<b>SEI 330001/002060/ 2025</b>	SUBFISCO	Denúncia ref, obra que especifica recebida por e- mail	<b>CONCLUÍDO</b>

**IV – POSIÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2026**

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPON SÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
<b>1º TRIMESTRE 2026 (19)</b>							
<b>202601071100677 DENUNCIA</b>	07/01/ 2026	06/02/ 2026	13/01/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Assunto relativo a Transporte Público no Mun. De Sta Maria Madalena	<b>CONCLUÍDO com orientações e link para procurar o órgão próprio do Município em questão</b>
<b>202601092946742 SOLICITAÇÃO</b>	09/01/ 2026	09/02/ 2026	14/01/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita conserto em telhado de residência	<b>CONCLUÍDO com orientações e link para procurar o órgão próprio do Município em questão</b>
<b>20260104324211 PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	04/01/ 2026	26/01/ 2026 Prorroga do 05/02/ 2026	27/01/ 2026	<b>SEI 330001/000046/ 2026</b>	SUBADM	Solicita relação de todos contratos de locação de imóveis pela SEIOP	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20260108577907 PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	07/01/ 2026	28/01/ 2026 Prorroga do 07/02/ 2026	29/01/ 2026	<b>SEI 330001/000050/ 2026</b>	GABINETE SEIOP	Solicita informações técnicas sobre manilhamento e drenagem do córrego das Laranjeiras/Barra Mansa	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202601193783781 RECLAMAÇÃO</b>	19/01/ 2026	18/02/ 2026	21/01/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Insatisfação demora instalação de aparelhos ar refrigerados em escola	<b>ENCAMINHADO SECRETARIA EDUCAÇÃO</b>
<b>202601293688046 RECLAMAÇÃO</b>	29/01/ 2026	02/03/ 2026	02/02/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providência em relação a obra que especifica	<b>ENCAMINHADO CEHAB</b>
<b>202602042293873 SOLICITAÇÃO</b>	03/02/ 2026	06/03/ 2026	25/02/ 2026	<b>SEI 330001/000190/ 2026</b>	SUBFISC SEIOP	Solicita obras que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>

<b>202602022447234</b> <b>SOLICIAÇÃO</b>	02/02/ 2026	04/03/ 2026	25/02/ 2026	<b>SEI</b> <b>330001/000209/</b> <b>2026</b>	SUBFISC SEIOP	Solicita revisão de obra que especifica	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202602062631273</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	06/02/ 2026	09/03/ 2026	06/02/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações Programa Casa da Gente	<b>ENCAMINHADO</b> <b>CEHAB</b>
<b>20260206189374</b> <b>PEDIDO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	06/02/ 2026	26/02/ 2026 Prorroga do 08/03/ 2026	26/02/ 2026	<b>SEI</b> <b>330001/000220/</b> <b>2026</b>	SUBSEC PROJETOS ESPECIAIS	Solicita obra que especifica	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202602121587362</b> <b>DENUNCIA</b>	12/02/ 2026	16/03/ 2026	12/02/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Refere-se a obra particular em execução	<b>CONCLUIDO</b>
<b>20260212529364</b> <b>PEDIDO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	12/02/ 2026	04/03/ 2025	12/02/ 2026	<b>SEI</b> <b>330001/002060/</b> <b>2025</b>	OUVIDORIA SEIOP	Duplicidade 20251223659108 Sendo tratada pelo processo ora especificado	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202602202618445</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	20/02 2026	23/03/ 2026	20/02/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Encaminha pesquisa de assuntos não inerentes a SEIOP ou Ouvidoria	<b>ARQUIVADO</b>
<b>202603161435349</b> <b>DENUNCIA</b>	16/03/ 2026	15/04/ 2026	16/03/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Encaminha denúncia de obra particular	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202603171572481</b> <b>DENUNCIA</b>	16/03/ 2026	16/04/ 2026	16/03/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Duplicidade em relação à anterior (obra particular)	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202603201365087</b> <b>DENUNCIA</b>	20/03/ 2026	20/04/ 2026	23/03/ 2026	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denuncia obra em CIEP, de responsabilidade Prefeitura RJ	<b>CONCLUIDO</b> <b>com</b> <b>orientações e</b> <b>link para</b> <b>procurar o</b> <b>órgão próprio</b> <b>do Município</b> <b>em questão</b>
<b>20260324270398</b> <b>PEDIDO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	24/03/ 2026	14/04/ 2026		<b>SEI</b> <b>330001/000572/</b> <b>2026</b>	SUBADM	Solicita acesso a processo q especifica do Programa Somando Forças	<b>EM</b> <b>ANDAMENTO</b>
<b>202603262209229</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	26/03/ 2026	27/04/ 2026	26/03/ 2026	<b>SEI</b> <b>330001/000574/</b> <b>2026</b>	Coord. de RH/SEIOP	Solicita declaração que especifica	<b>CONCLUIDO</b>
<b>20260329272905</b> <b>PEDIDO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	29/03/ 2026	20/04/ 2026		<b>SEI</b> <b>330001/000588/</b> <b>2026</b>		Solicita relação completa de obras de 2022 até 29/03/2026	<b>EM</b> <b>ANDAMENTO</b>

A sistemática adotada para respostas às demandas recebidas, caso o assunto não seja de pleno conhecimento desta titular, é feita via Sistema SEI com encaminhamento à respectiva área da estrutura SEIOP. Caso a informação conste do nosso site, a disponibilização da informação será diretamente por esta titular, que providenciará, inclusive, orientação ao interessado quanto forma de acesso ao site SEIOP para outras consultas. Nos casos que a demanda deva ser encaminhada a outros órgãos estaduais, esta providência será executada via sistema OuvERJ, por esta titular. Sendo situação de responsabilidade municipal ou federal o Cidadão demandante será orientado, também por esta titular, quanto aos procedimentos a adotar.

#### V – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO

[ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br)

ASSUNTO	DATA	RESPOSTA/PROVIDÊNCIA
<b>1º TRIMESTRE (10)</b>		
Pedido de Informação ref. a falta de obra/reparos em calçada	19/12/2024	<b>Aberto SEI 330001/000049/2026</b> – Respondido, excepcionalmente via e-mail, em 21 jan 26, com indicação de link OuvERJ
Solicitação de providencias ref. Córrego do Relógio – Nova Friburgo	08/01/2026	<b>Aberto SEI 330001/000027/2026</b> – Respondido, excepcionalmente via e-mail, em 29 jan 26, com indicação de link OuvERJ
Solicitação de obras em rua que especifica, ref. Esgoto	16/01/2026	Encaminhados contatos Ouvidora Prefeitura RJ, CEDAE e Águas do Rio
Solicita documentos relativos à obra que especifica	27/01/2026	Respondido com disponibilização de link para acesso a processo SEI público
Solicita recuperação Córrego do Relógio-N Friburgo	29/01/2026	Resposta negativa uma vez que depende de manifestação da própria Prefeitura
Relata obra emergencial em prejuízo de exemplar “Pau-Brasil”	09/02/2026	Tratado via OuvERJ 202512231659108 SEI-3300/0001/00260/2025
Pesquisa sobre usinas de reciclagem (constatado ter sido encaminhado a diversos órgãos e entidades)	02/03/2026	Informado não ser assunto afeto à SEIOP. Sugerido verificar junto às Prefeituras ERJ

Solicita providencia em via pública q menciona, no Município de Itaperuna	16/03/2026	Informado e-mail e site da Prefeitura de Itaperuna, para registro da reclamação
Solicita obras que menciona em Escola Estadual	27/03/2026	Informado e-mail da ouvidoria da Sec. de Educação de Educação, bem como link sistema OuvERJ
Solicita providências em prédio interditado pela Casa Civil	01/04/2026	Sugerimos remessa à Ouvidoria da Casa Civil, via OuvERJ

## VI – NOSSOS NÚMEROS

Por ferramenta de contato com esta Ouvidoria, no exercício de 2026:

DESCRIÇÃO	JAN / FEV/ MAR
OuvERJ	19
E-mail	10
Presencial	00
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

**Totais de demandas no período de 2023/2026:**

82 Manifestações – 38 Pedidos de Informações – 02 Recursos

## VII - Transparência Ativa – Site SEIOP- <https://www.rj.gov.br/seiop/>

A Transparência Ativa é entendida como aquela em que há disponibilização de informações de maneira espontânea (proativa) pelo órgão ou entidade. Portanto, é a divulgação de informações no site do órgão/entidade de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente. Para atendimento a essa premissa é utilizado o “Guia de Transparência Ativa”, que trata da compilação de obrigações, elaborado pela Controladoria Geral do Estado (CGE), para auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e no Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, uma vez que é atribuição das Unidades de Ouvidoria facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, bem como zelar pela interlocução efetiva entre o usuário e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por aquele serviço.

**Cabe registro de que os sites da Administração Estadual são sistemicamente avaliados pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado. A avaliação tem por base no estabelecido pela Resolução CGE n.º 140, publicada no Diário Oficial de 18 de maio de 2022.**

Independentemente da avaliação OGE/CGE, a tarefa de atualização e aperfeiçoamento das informações é, de nossa parte, contínua de forma que possa oferecer ao Cidadão facilidade de navegação, permitindo rápida localização e obtenção das informações desejadas, minimizando, inclusive, possíveis pedidos de informações.

Quanto ao assunto, cabe registro ainda, que as demandas já recebidas não foram motivadas por falta de informações no site desta Secretaria de Estado.

Estamos alerta ao acompanhamento e definições junto a Administração desta Casa quanto aos assuntos a serem abordados na alimentação do site SEIOP, cujo registro e acompanhamento, no momento, está a cargo da Subsecretaria de Gestão Estratégica, trabalho este que é desenvolvido em conjunto com esta Ouvidoria, sendo estabelecidas responsabilidades conforme processo SEI 330001/000572/2025, que trata da revisão e atualização permanente do site SEIOP( <https://www.rj.gov.br/seiop/> ) .

#### **VIII – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS**

- CF 1988 – art.74 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- CE – RJ 1989 – art. 129 – PODER EXECUTIVO/ SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – **Lei de Acesso à Informação**;
- LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 – **Código de Defesa do Usuário** do Serviço Público – Regulamentada pelo Decreto Federal n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- LEI ESTADUAL N.º 7.989, DE 14 DE JUNHO DE 2018 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO E CRIAÇÃO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
- LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 com a nova redação da Lei n.º 13.853 DE 08 DE JULHO DE 2019 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** – LGDP (Marco Civil da Internet);

- PORTARIA CGU Nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015 – Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv, e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias;
- LEI ESTADUAL Nº 6.052, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011 – **Carta de Serviços** (simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos”) – Publicada em 26 de setembro de 2011;
- DECRETO Nº 46.475, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018 – **Acesso à Informação** (previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República) – Publicado em 26 de outubro de 2018;
- DECRETO Nº 46.622, DE 03 DE ABRIL DE 2019 – Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário de Serviço Público e **institui a Rede de Ouvidorias e Transparência RJ** (regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo RJ) – Publicada em 04 de abril de 2019;
- DECRETO Nº 46.836 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019 – **Carta de Serviços ao Cidadão** – Publicado em 22 de novembro de 2019 – Edição Extra do D.O.;
- DECRETO Nº 46.873 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019 – Sistema de Controle interno do ERJ – publicado em 16 de dezembro de 2019;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 13, DE 02 DE MAIO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 03 de Maio de 2019);
- RESOLUÇÃO CGE Nº 37, DE 07 DE AGOSTO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 14 de agosto de 2019 – Retificada no DO de 02 de setembro de 2019);
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019 – Implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais;
- NOTA TÉCNICA TRANSPARÊNCIA Nº 01/2019 – **Negativa de Acesso à Informação**;
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 05/2019 – Tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 106/2021 – Plano Anual de Capacitação;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 114/2021 – Procedimentos para Monitoramento das Atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 140/2022 – Institui e orienta a aplicação do Ranking de Transparência CGE;

- RESOLUÇÃO CGE N.º 154/2022 – REGIMENTO INTERNO CGE;
- DECRETO N.º 48.737, de 3 publicado em 04 de outubro de 2023, relativo ao **OuvERJ**;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023, que trata do novo sistema **OuvERJ**;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA OGE n.º 002, de 21, publicada em 22 de agosto de 2024, que trata de **Normas e Requisitos de acesso dos usuários ao OuvERJ**;
- Portaria CGE/OGE n.º 02, de 26, publicada em 28 de agosto de 2024, que institui a **Plataforma PROUT**;
- Resolução CGE nº 319, de 27 de setembro de 2024, que estabelece procedimentos para o **monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência** relaciona das aos órgãos e entidades da rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- Portaria CGE/OGE nº 03, de 11 de março de 2025, publicada 13 de março de 2025, que estabelece **procedimentos para avaliação das respostas** às manifestações e solicitações de acesso à informação fornecidas pelos órgãos e entidades a usuários dos serviços públicos, por meio do sistema de ouvidoria e transparência, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

#### **IX – CAPACITAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2026.**

Com objetivo de manter atualizada e capacitada para nossas funções perante a unidade de Ouvidoria e Transparência desta SEIOP, esta titular participou do 16º Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado em 18 de março de 2026, nas instalações PGE/RJ.

#### **X – CONCLUSÃO**

Sendo o que temos a apresentar, submeto o presente relato à consideração da Senhora Controladora SEIOP, para que, estando de acordo, possa ser submetido à aprovação do Senhor Secretário de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, com posterior encaminhamento para a devida publicação no site SEIOP.

Atenciosamente,

**Regina Célia Vieira Ferreira**  
**Ouvidoria SEIOP - ID 2911428-4**